

**USULAN PERBAIKAN HOTEL A UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG
MENGUNAKAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*
(IGA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : Albert Calvino Husen

NPM : 6131801124



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2022**

***PROPOSED IMPORVEMENT OF HOTEL A TO
INCREASE VISITOR SATISFACTION USING
IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : Albert Calvino Husen
NPM : 6131801124



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2022**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Albert Calvino Husen
NPM : 6131801124
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN HOTEL A UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG
MENGUNAKAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*
(IGA)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2022

**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

(Dr. Ceccalia Tesavrita, S.T., M.T.)

Pembimbing Tunggal

22/08/2022
(Hanky Fransiscus, S.T., M.T.)



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
Bakuning Hyang Mrih Guna Santyaya Bhakti

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Albert Calvino Husen

NPM : 6131801124

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

USULAN PERBAIKAN HOTEL A UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG MENGGUNAKAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS* (IGA)

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 24 Juli 2022

Albert Calvino Husen

NPM : 6131801124

ABSTRAK

Kota Bandung berhasil mendapatkan penghargaan kategori kota besar terbaik di sektor pariwisata Indonesia dengan peringkat *Gold* dalam ajang *Indonesia Attractiveness Award* (IAA) 2019. Hotel A merupakan hotel yang berada di Kota Bandung. Berdasarkan data okupansi Hotel A menunjukkan bahwa terjadinya penurunan yang signifikan pada tahun 2020 dan tingkat okupansi pada tahun 2021 hingga Maret 2022 menunjukkan tingkat okupansi yang rendah jika dibandingkan hotel sekelas Hotel A.

Berdasarkan temuan yang dilakukan, ditemukan ketidakpuasan pengunjung terhadap Hotel A. Maka dari itu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai ketidakpuasan pengunjung terhadap Hotel A menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Atribut penelitian yang digunakan merupakan atribut LODGSERV yang disesuaikan dengan kondisi Hotel A sehingga total atribut yang digunakan adalah sebanyak 26 atribut. Pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan 165 responden melalui pengisian kuesioner. Berdasarkan pengolahan data, ditemukan 6 atribut yang berada pada kuadran I matriks IGA yang menjadi prioritas dalam perbaikan. Keenam atribut tersebut meliputi pegawai hotel dapat memperbaiki kesalahan dengan cepat (A3), pegawai hotel dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu (A4), pegawai hotel terlatih dan berpengalaman (A5), pegawai hotel memberikan pelayanan dengan cepat (A9), pegawai hotel selalu tersedia ketika dibutuhkan (A10), dan pegawai hotel peka terhadap kebutuhan pengunjung (A20).

Selanjutnya dilakukan pencarian akar permasalahan untuk enam atribut perbaikan tersebut. Dalam hal ini ditemukan sebanyak 12 akar permasalahan untuk dilakukan perancangan usulan perbaikan. Terdapat 16 rancangan usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung Hotel A.

ABSTRACT

The city of Bandung was awarded the best big city category in the Indonesian tourism sector with a Gold rating in the Indonesia Attractiveness Award (IAA) 2019. Hotel A is a hotel located in the city of Bandung. Based on Hotel A occupancy data, it shows that there is a significant decline in 2020 and the occupancy rate in 2021 to March 2022 shows a low occupancy rate when compared to hotels in the class of Hotel A.

Based on the findings, visitors were found to be dissatisfied with the Hotel A Hotel. Therefore, further research was conducted on visitor dissatisfaction with the Hotel A using the Improvement Gap Analysis (IGA) method. The research attribute used is the LODGSERV attribute which is adapted to the conditions of the Hotel A so that the total attributes used are 26 attributes. Data processing was carried out using 165 respondents through filling out questionnaires. Based on data processing, found 6 attributes that are in quadrant I of the IGA matrix which are priorities for improvement. The six attributes include hotel employees who can correct errors quickly (A3), hotel employees can provide timely service (A4), trained and experienced hotel employees (A5), hotel employees provide fast service (A9), hotel employees are always available when needed (A10), and hotel employees are sensitive to the needs of visitors (A20).

Next, the root cause of the problem was searched for the six attributes of the improvement. In this case, 12 root problems were found to be designed for improvement proposals. There are 16 proposed improvement designs that can be given to increase visitor satisfaction at Hotel A.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat, berkat, dan kemurahan-Nya kepada penulis sehingga penelitian skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Hotel A Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Menggunakan *Improvement Gap Analysis* (IGA)” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) pada jurusan Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan yang dihadapi. Namun seluruh hambatan dan rintangan tersebut dapat diatasi berkat bantuan, dukungan, dan masukan dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga dalam mengarahkan dan memberikan masukan selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. dan Bapak Dedy Suryadi, S.T., M.S., Ph.D selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan masukan dalam proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T. selaku Koordinator Skripsi yang telah memberikan waktu akan arahan prosedur terkait kegiatan skripsi dengan sangat baik.
4. Seluruh dosen Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh jenjang Pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
5. Pihak Hotel A yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian skripsi dan meluangkan waktu untuk membantu proses pengumpulan data terkait penelitian skripsi.
6. Seluruh responden Hotel A yang telah memberikan kesediaannya untuk memberikan informasi dalam proses penyusunan skripsi.
7. Orang tua dan adik penulis yang telah memberikan dukungan moril, dan doa kepada penulis dalam penyusunan skripsi.

8. Reyhan, Gabby, Lisa, Michelle, Lia, Valencia, Eveline, Henry, Keefe, Timothy, Davin, Marvel, Simon, Federico, Rania, Indyra, Jazlyn, Rosi, dan Jeni yang telah memberikan dukungan moril serta semangat dalam penyusunan skripsi.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan dan seluruh pihak yang telah membantu perihal kebutuhan data untuk penulisan skripsi.
Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan dan kekurangan dari penulis. Maka dari itu penulis sangat terbuka apabila terdapat saran dan kritik terkait penelitian skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, dapat memberikan solusi untuk Hotel A, dan dapat menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik serupa.

Bandung, 24 Juli 2022



Albert Calvino Husen

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-6
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-18
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-18
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-19
I.6 Metodologi Penelitian	I-19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa.....	II-1
II.2 Kepuasan Pelanggan	II-2
II.3 Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas	II-3
II.4 Hotel.....	II-4
II.5 Lodging Service Quality (LODGSERV).....	II-7
II.6 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	II-9
II.7 Teknik Pengumpulan Data	II-14
II.8 Skala Pengukuran	II-16
II.9 Teknik <i>Sampling</i>	II-18
II.9.1 Probability Sampling	II-18
II.9.2 <i>Non-probability Sampling</i>	II-19
II.10 Uji Validitas.....	II-20
II.11 Uji Reliabilitas	II-21
II.12 Tabulasi Silang.....	II-23
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1

III.1	Identifikasi dan Penentuan Atribut	III-1
III.2	Penyusunan Kuesioner.....	III-3
III.3	Penentuan Jumlah Sampel dan Penyebaran Kuesioner	III-8
III.4	Pengolahan Data Profil Responden.....	III-9
III.5	Uji Validitas.....	III-17
III.6	Uji Reliabilitas	III-19
III.7	Pemetaan Matriks IGA.....	III-20
III.8	Tabulasi Silang Profil Responden dan Atribut Prioritas Perbaikan.....	III-25
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN		IV-1
IV.1	Analisis Penentuan Atribut Penelitian	IV-1
IV.2	Analisis Profil Responden.....	IV-7
IV.3	Analisis Pengolahan Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA) ..	IV-10
IV.4	Analisis Pemetaan Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	IV-11
IV.4.1	Analisis Kuadran I	IV-12
IV.4.2	Analisis Kuadran II	IV-15
IV.4.3	Analisis Kuadran III	IV-18
IV.4.4	Analisis Kuadran IV	IV-20
IV.4.5	Analisis Hasil Identifikasi Masalah dan Hasil Matriks IGA	IV-22
IV.5	Analisis Penentuan Akar Masalah	IV-23
IV.6	Usulan Perbaikan	IV-31
IV.7	Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		V-1
V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP PENULIS		

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Kota Bandung	I-2
Tabel I.2 Keluhan Pengunjung Hotel A Situs Traveloka	I-7
Tabel I.3 Alasan Pengunjung Ingin Kembali Menginap di Hotel A	I-16
Tabel I.4 Alasan Pengunjung Tidak Ingin Kembali Menginap di Hotel A	I-16
Tabel II.1 Klasifikasi Hotel.....	II-5
Tabel II.2 26 Atribut LODGSERV pada Dimensi SERVQUAL	II-8
Tabel III.1 Atribut LODGSERV Hasil Terjemahan	III-2
Tabel III.2 Skala Pengukuran.....	III-4
Tabel III.3 Rekapitulasi Hasil <i>Pre-Test</i> Kuesioner	III-5
Tabel III.4 Rekapitulasi Profil Responden	III-9
Tabel III.5 Hasil Uji Validitas	III-17
Tabel III.6 Daftar Atribut Penelitian Setelah Uji Validitas	III-18
Tabel III.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	III-20
Tabel III.8 Rekapitulasi Nilai AESFQ, AESDQ, ACS, dan IG.....	III-21
Tabel III.9 Rekapitulasi Standarisasi IG dan Standarisasi AESDQ.....	III-23
Tabel III.10 Rekapitulasi Pemetaan Matriks IGA	III-24
Tabel III.11 Rekapitulasi Pengujian Tabulasi Silang.....	III-31
Tabel IV.1 Rekapitulasi Akar Permasalahan	IV-31
Tabel IV.2 Hasil Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-40

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Persentase Okupansi Hotel A Tahun 2018- Maret 2022.....	I-3
Gambar I.2 Persentase Okupansi Hotel B Tahun 2018-Maret 2022	I-3
Gambar I.3 Persentase Okupansi Hotel Berbintang pada Mei 2021-Mei 2022	I-4
Gambar I.4 Frekuensi Kunjungan Pengunjung Hotel A.....	I-14
Gambar I.5 Tujuan Pengunjung Menginap di Hotel A	I-15
Gambar I.6 Rekapitulasi Frekuensi Keputusan Pengunjung di Hotel A.....	I-16
Gambar I.7 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	I-20
Gambar II.1 Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	II-13
Gambar III.1 Banyak Pengunjung Tidak Ingin Menginap Kembali di Hotel A .	III-12
Gambar III.2 Tabulasi Silang Frekuensi Menginap dan Kepuasan Keseluruhan.....	III-13
Gambar III.3 Tabulasi Silang Akhir Frekuensi Menginap dan Kepuasan Keseluruhan.....	III-13
Gambar III.4 Tabulasi Silang Keputusan Menginap dan Kepuasan Keseluruhan.....	III-14
Gambar III.5 Tabulasi Silang Akhir Keputusan Menginap dan Kepuasan Keseluruhan.....	III-15
Gambar III.6 Uji Normalitas.....	III-16
Gambar III.7 Uji Beda Menggunakan Metode <i>Mann-Whitney</i>	III-16
Gambar III.8 Pemetaan Matriks IGA	III-24
Gambar III.9 Hasil Tabulasi Silang Jenis Kelamin dan Atribut A3	III-27
Gambar III.10 Hasil Akhir Tabulasi Silang Jenis Kelamin dan Atribut A3	III-27
Gambar III.11 Hasil Tabulasi Silang Usia dan Atribut A3	III-28
Gambar III.12 Hasil Akhir Tabulasi Silang Usia dan Atribut A3	III-29
Gambar III.13 Hasil Tabulasi Silang Waktu Menginap dan Atribut A3.....	III-30
Gambar III.14 Hasil Akhir Tabulasi Silang Usia dan Atribut A3	III-31
Gambar IV.1 <i>Cause and Effect Diagram</i> A3.....	IV-24
Gambar IV.2 <i>Cause and Effect Diagram</i> A4.....	IV-25
Gambar IV.3 <i>Cause and Effect Diagram</i> A5.....	IV-27

Gambar IV.4 <i>Cause and Effect Diagram</i> A9.....	IV-28
Gambar IV.5 <i>Cause and Effect Diagram</i> A10.....	IV-29
Gambar IV.6 <i>Cause and Effect Diagram</i> A20.....	IV-30
Gambar IV.7 Poster Pemberitahuan Waktu <i>Check-out</i>	IV-33
Gambar IV.8 Lokasi Penempatan Poster di Lantai 1.....	IV-34
Gambar IV.9 Contoh <i>Tent Card Acrylic Display</i>	IV-34
Gambar IV.10 Lokasi Penempatan Poster di Dekat <i>Lift</i>	IV-35
Gambar IV.11 <i>Form</i> Tugas Pegawai Hotel A	IV-37
Gambar IV.12 <i>Form Check-out</i> Kelengkapan Peralatan dan Fasilitas Kamar.....	IV-38
Gambar IV.13 Troli	IV-39

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER FINAL	A-1
LAMPIRAN B REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN I	B-1
LAMPIRAN C REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN II	C-1
LAMPIRAN D REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN III	D-1
LAMPIRAN E REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN IV	E-1
LAMPIRAN F TABULASI SILANG PROFIL RESPONDEN DAN ATRIBUT PERBAIKAN	F-1
LAMPIRAN G <i>FORM</i> PENILAIAN KINERJA.....	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari enam subbab. Subbab tersebut terdiri dari latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan metodologi penelitian. Berikut merupakan penjelasan akan masing-masing subbab tersebut.

I.1 Latar Belakang

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang memiliki sejumlah objek wisata yang dapat menarik perhatian banyak wisatawan baik itu di dalam negeri bahkan luar negeri. Objek wisata yang terdapat di Kota Bandung meliputi wisata kuliner, wisata alam, wisata budaya, dan lain sebagainya. Seiring berjalannya waktu, Bandung menjadi salah satu tempat wisata favorit di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan terpilihnya Kota Bandung sebagai kota terbaik untuk kategori pariwisata. Kota Bandung berhasil mendapatkan penghargaan kategori kota besar terbaik di sektor pariwisata Indonesia dengan peringkat *Gold* dalam ajang *Indonesia Attractiveness Award (IAA) 2019* (Redaksi, 2019).

Selain pariwisata, Kota Bandung dikenal juga sebagai kota yang memiliki potensi bisnis yang dapat menarik orang untuk berkunjung. Menurut Deputi Riset, Edukasi, dan Pengembangan Bekraf, Abdur Rohim Boy (2017), Kota Bandung sudah menjadi rumah untuk aktivis kreatif yang kemudian memberikan kontribusi untuk peningkatan ekonomi kota. Jika melihat sejarah yang tercatat, Kota Bandung adalah salah satu kota yang sering ditunjuk menjadi tuan rumah di berbagai konferensi, kongres nasional hingga internasional sampai saat ini. Kemudian cukup banyak festival yang sering diadakan di Kota Bandung seperti *Asian-African Carnival*, *Keuken Festival*, peringatan peristiwa Bandung Lautan Api, *Bandung Light Festival*, *Kickfest*, dan lain sebagainya. Dalam hal ini tentu untuk menunjang hal tersebut, para delegasi atau orang yang berkunjung untuk acara festival atau melakukan pertemuan bisnis dengan rekan kerjanya, diperlukan fasilitas

penginapan yang tentu tidak jauh dari lokasi mereka. Dalam hal ini pembangunan *City Hotel* dianggap tepat karena banyak orang yang berkunjung ke Kota Bandung dengan tujuan untuk berbisnis selain dari pada dengan tujuan lainnya yaitu berwisata.

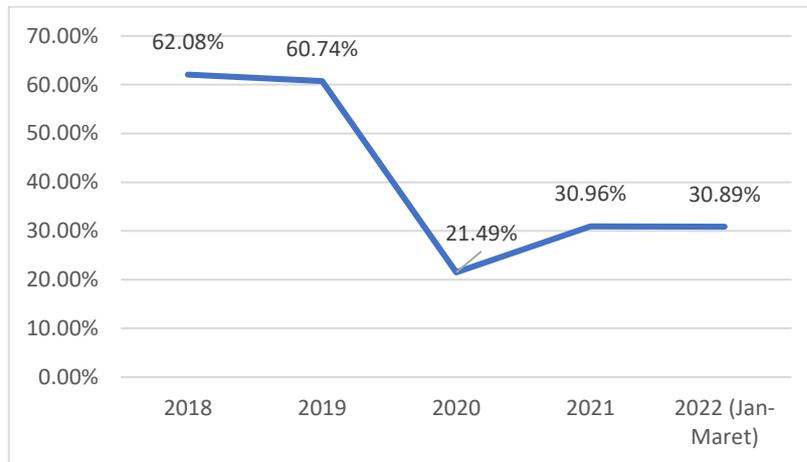
Menurut Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2016), terdapat 9 hotel bintang 5, 32 hotel bintang 4, 42 hotel bintang 3, 25 hotel bintang 2, dan 10 hotel bintang 1, dan sebanyak 218 hotel non bintang. Dengan banyaknya hotel yang terdapat pada Kota Bandung ini tentu menimbulkan persaingan secara kompetitif untuk menampilkan keunggulan dan keunikan untuk menarik calon konsumen. Di tengah persaingan yang secara kompetitif tersebut, menurut Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2018), terjadi penurunan yang signifikan untuk tingkat hunian kamar untuk tahun 2020. Berikut merupakan Tabel I.1 tingkat penghunian kamar di Kota Bandung selama 3 tahun terakhir.

Tabel I.1 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Kota Bandung

Klasifikasi	TPK (Persen)		
	2018	2019	2020
Bintang	67,99	60,81	42,14
Non Bintang	44,50	53,24	39,71

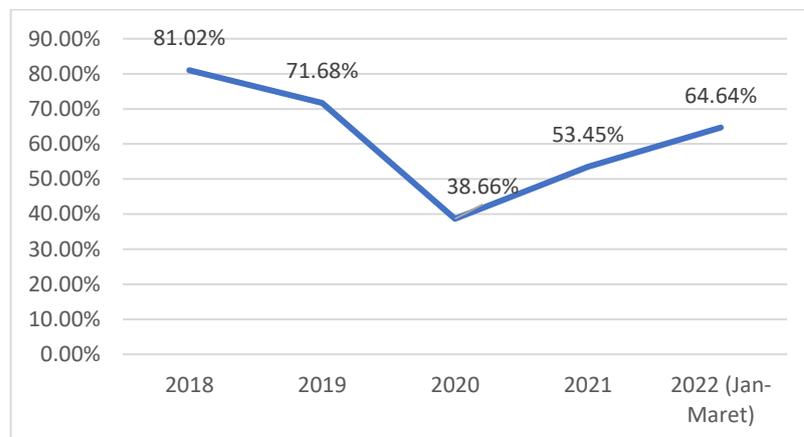
(Sumber: BPS, 2020)

Melalui Tabel I.1 tersebut, klasifikasi hotel baik itu hotel berbintang dan non bintang agak mengalami penurunan yang cukup signifikan di tahun 2020. Persaingan untuk industri perhotelan dialami pula oleh Hotel A. hotel A ini merupakan hotel bintang 2. Hotel A ini mulai beroperasi pada tahun 2016. Untuk kapasitas kamar pada Hotel A ini memiliki kapasitas kamar yaitu sebanyak 40 kamar. Tipe kamar yang tersedia juga terbagi menjadi tiga yaitu *amazing room*, *deluxe room*, dan *junior suite room*. Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan pada pihak Manajer Hotel A, permasalahan yang terjadi yaitu penurunan persentase okupansi kamar. Meskipun berada pada lokasi yang dekat dengan tempat wisata maupun tempat kuliner, tetapi Hotel A mengalami penurunan okupansi. Hal tersebut tentu tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan Pihak Hotel A. Gambar I.1 merupakan data okupansi kamar di Hotel A selama 4 tahun terakhir.



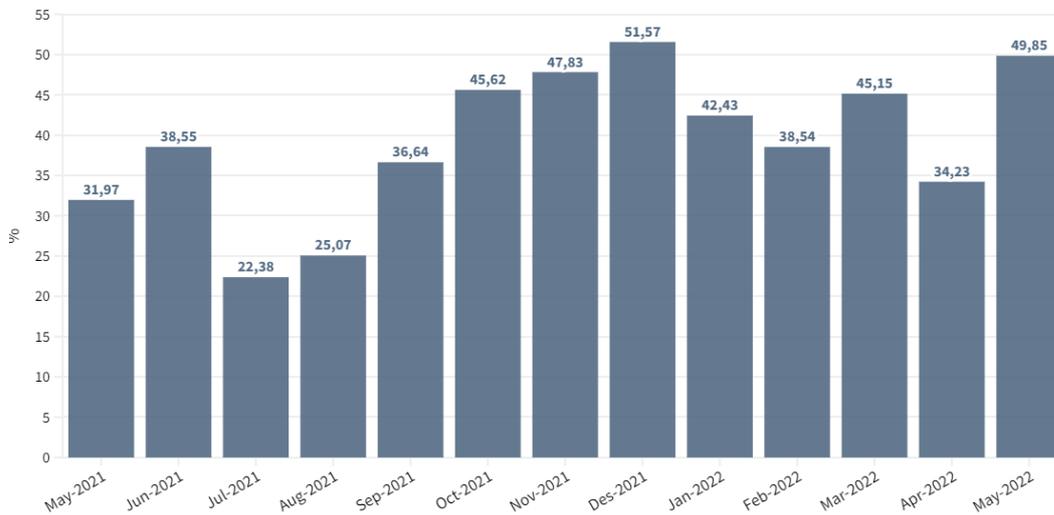
Gambar I.1 Persentase Okupansi Hotel A Tahun 2018- Maret 2022

Berdasarkan Gambar I.1 dapat dilihat terjadi penurunan yang cukup signifikan pada Hotel A terutama pada tahun 2020. Pada tahun 2020 tingkat okupansi Hotel A hanya sebesar 21,49% yang disebabkan karena Hotel A sempat menutup hotelnya selama tiga bulan karena pandemi COVID-19. Namun Pada tahun 2021 untuk Hotel A ini sempat terjadi kenaikan dibandingkan tahun 2020 karena pandemi COVID-19 mulai mereda di pertengahan tahun 2021 hingga akhir tahun 2021. Namun kenaikan tersebut dialami oleh hotel sekelas lainnya juga dan jika dilihat pada Bulan Januari hingga Maret 2022, tingkat okupansi Hotel A tidak kunjung meningkat dan cenderung stagnan dan tidak berbeda jauh dari rata-rata tingkat okupansi pada tahun 2021. Adapun Gambar I.2 menunjukkan data okupansi Hotel B yang merupakan hotel sekelas A (hotel bintang 2) yang terletak di Kota Bandung.



Gambar I.2 Persentase Okupansi Hotel B Tahun 2018-Maret 2022

Berdasarkan Gambar I.2 tersebut menunjukkan bahwa terjadi penurunan tingkat okupansi pada tahun 2020 karena pandemi COVID-19 sehingga Hotel B sempat menutup hotelnya selama dua bulan. Namun setelah itu yaitu pada tahun 2021, Hotel B mengalami tingkat kenaikan okupansi hingga 53,45% dan jika dilihat data pada Bulan Januari – Maret 2022 pun, hotel B sudah memiliki indikasi tingkat okupansinya kembali ke normal yaitu seperti pada tahun 2018 ataupun tahun 2019. Tentu hal tersebut tidak terjadi pada Hotel A yang cenderung stagnan pada tahun 2021 dan tahun 2022 dan tidak memiliki indikasi tingkat okupansi tersebut kembali ke normal yaitu seperti pada tahun 2018 hingga 2019. Adapun sumber data pendukung yang menunjukkan tingkat okupansi hotel di Indonesia pada periode Mei 2021 hingga Mei 2022 yang diambil dari Badan Pusat Statistik (BPS).



Gambar I.3 Persentase Okupansi Hotel Berbintang pada Mei 2021-Mei 2022
Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS)

Berdasarkan Gambar I.3 tersebut menunjukkan bahwa hotel berbintang di Indonesia pun mengalami kenaikan dari segi okupansi terutama yang terjadi pada Bulan Juli 2021 hingga Bulan Desember 2021. Kemudian pada puncaknya yaitu pada Bulan Mei 2022, tingkat okupansi hotel berbintang di Indonesia pun mencapai 49,85%. Hal tersebut didukung pula oleh pernyataan Ketua Himpunan Humas Hotel Bandung (H3B) yang menyatakan 50 hotel yang tergabung pada H3B dalam kondisi penuh (75%) terutama menjelang tahun baru 2022. Menurutnya okupansi Hotel di Kota Bandung agak naik secara perlahan di masa pandemi COVID-19 saat ini. Kemudian menurut Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran (PHRI) Jabar, Herman Muchtar mengatakan bahwa kondisi hotel dan restoran menjelang natal dan tahun baru (nataru) sudah menunjukkan

perkembangan yang positif, baik itu dari segi perekonomian dan kepercayaan masyarakat. Menurutnya, tingkat okupansi di waktu-waktu akhir pekan sudah mulai bergerak naik dan bahkan rata-rata okupansi berada di angka 80%. Berdasarkan penjelasan tersebut, okupansi hotel yang meningkat memang didasari karena pandemi COVID-19 yang terjadi mulai agak mereda secara perlahan dan juga mayoritas orang menginap di suatu hotel lebih sering pada musim liburan sehingga tidak bisa dipungkiri jika Bulan Desember 2021 merupakan puncak okupansi tertinggi pada tahun 2021. Jika dibandingkan dengan rata-rata okupansi hotel di Jawa Barat menjelang akhir tahun 2021 yang mencapai angka 80%. Tentu tingkat okupansi Hotel A masih berada jauh untuk mencapai angka tersebut.

Dalam hal ini ketika dilakukan wawancara dengan Pihak Manajer Hotel A, Hotel A turut aktif melakukan promosi melalui media sosial seperti Instagram dengan melakukan berbagai *post*, *story*, Instagram *reels* dan menawarkan berbagai penawaran dengan melakukan diskon atau potongan harga untuk menarik pelanggan yang datang. Kemudian pada Instagram tersebut, Hotel A sudah menggunakan fitur *adds* seperti iklan yang dapat menjangkau lebih banyak orang. Namun meskipun telah melakukan hal tersebut, masih terdapat penurunan tingkat okupansi kamar. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Manajer Hotel A, menurutnya terdapat beberapa keluhan mengenai beberapa layanan yang menurut pengunjung Hotel A kurang memuaskan. Maka dari itu kemungkinan besar faktor kepuasan dari pengunjung terhadap Hotel A yang menjadi penyebab penurunan okupansi. Dugaan ketidakpuasan pengunjung tersebut memang didasari terhadap okupansi Hotel A yang tergolong rendah jika dibandingkan dengan hotel sekelas lainnya, persentase hotel di Jawa Barat, dan hotel berbintang di Indonesia. Dalam hal ini meskipun memang terjadi peningkatan di tahun 2020 ke tahun 2021 tersebut, namun peningkatan okupansi tersebut dialami pula oleh hotel yang lainnya. Hal yang mendasari pun yaitu kenaikan tingkat okupansi Hotel A, tidak sebesar kenaikan tingkat okupansi hotel lainnya yang menunjukkan dugaan akan masalah internal Hotel A yaitu ketidakpuasan pengunjung pada Hotel A.

Dalam hal ini Hotel A sudah menggunakan *Online Travel Agent* (OTA) yaitu Traveloka, Pegipegi.com, Booking.com, Tiket.com, Mr.alladin, dan Agoda. Namun dalam hal ini kerja sama dengan Agoda dihentikan karena menyangkut

masalah pembayaran yang rumit. Berdasarkan pengumpulan data dari OTA tersebut, mayoritas pelanggan menggunakan traveloka. Melalui situs traveloka tersebut masih cukup banyak ulasan pelanggan yang menggambarkan keluhan dan mengekspresikan kekecewaannya pada Hotel A. Ulasan negatif tersebut pada umumnya disebabkan oleh ketidakpuasan pengunjung pada Hotel A. Menurut Bloomer dan Kasper (1995), apabila pengunjung yang datang dan menginap di suatu hotel tidak puas, maka pengunjung tersebut cenderung tidak akan kembali menginap di hotel tersebut. Kemudian terdapat kondisi yang lebih buruk menurut Anderson, Fornell, dan Lehmann (1994), mengatakan bahwa apabila banyak ulasan negatif yang diberikan baik itu pada *online travel agent* atau bahkan *word of mouth* mengenai suatu hotel akan mempengaruhi pilihan pengunjung lain yang sedang mencari penginapan hotel.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Seiring dengan meningkatnya hotel yang berada di Kota Bandung, mengakibatkan persaingan hotel menjadi ketat. Dengan banyaknya pilihan dari hotel, Hotel A perlu memiliki keunggulan dibandingkan dengan hotel yang lainnya. Tentu dengan keunggulan yang dimiliki oleh Hotel A, pengunjung akan lebih tertarik datang ke Hotel A dibandingkan hotel lainnya. Maka dari itu diperlukan identifikasi akan permasalahan dari dugaan ketidakpuasan yang dialami pengunjung Hotel A. Hal tersebut dengan melakukan identifikasi terhadap beberapa sumber yaitu melakukan observasi mengenai ulasan pengunjung Hotel A melalui *online travel agent* (OTA), wawancara dengan pihak Hotel A maupun dengan pengunjung Hotel A.

Berdasarkan ulasan yang diberikan pengunjung untuk Hotel A, masih terdapat keluhan terutama dari fasilitas yang kurang lengkap atau dari ketidakpuasan yang diterima pengunjung. Namun apabila melihat *review* yang diberikan pengunjung dari berbagai situs *online travel agent* (OTA), masih terdapat beberapa keluhan. Tabel I.2 merupakan 30 contoh keluhan pengunjung pada Hotel A dari situs traveloka yang diambil secara *random*.

Tabel I.2 Keluhan Pengunjung Hotel A Situs Traveloka

No	Responden	Tanggal	Keluhan
1	Sarah D.	11 Januari 2022	Saya pesan <i>suite room</i> . Penerangan kamar kurang terang untuk saya yang bawa bayi, kamar mandi air panasnya kurang panas jadi tidak bisa berendam di <i>bath up</i> , udah gitu <i>bath up</i> nya ada sisa-sisa bekas rambut orang, tolong dicek lagi kebersihan kamar mandinya. Saran untuk kran wastafel tolong diadakan air panasnya juga.
2	Fanny W.	10 Agustus 2018	<i>Staff are seem new or training, asked for the menu, they don't even know what its is, answers the question are all not sure, need training to deal with the customers, room and decor are nice.</i>
3	Valentina A.F.	3 Januari 2022	Kamarnya agak kotor, kamar mandi airnya agak mampet, kasurnya ada bekas bercak, ga tau sudah diganti atau belum.
3	Nindya D.M.	6 Desember 2021	<i>The worst stay experience.</i> Fasilitas air yang sangat krusial bisa mati pada saat sedang digunakan. Bahkan hingga waktu <i>check out</i> tiba, air masih belum mengalir. <i>Complain</i> pun tidak ada solusi.
4	Guest-Frrdod	17 September 2018	<i>Staff are very nice, lobby was clean, food for breakfast is satisfying. Room is clean but bathroom is awful. Kindly pay attention to the bathroom more. Floor is dirty. The cleaning staff did not even clean the toilet seat when I stay.</i>
5	Sonny.A.S.	14 Februari 2018	<i>The receptionist lying to us where there are plenty of room to checked in but instead of gave us room she told us that there are group that stayed there</i>

(lanjut)

Tabel I.2 Keluhan Pengunjung Hotel A Situs Traveloka (lanjutan)

No	Responden	Tanggal	Keluhan
6	Fanny P.	10 May 2018	<p><i>After a very long day strolling around Bandung city, we've finally checked in Hotel A at around 10.30 pm on May 5 2018. But then, at around 11.30 pm there's water leak out of the air conditioner which spill on the floor. Called the room service and the staff said that they have no technician available at that time so that the only thing I should do is to just turn off the AC. What a very helpful service they've got!?! I did not accept that kind of respond and asked their responsibility upon the situation. Finally they sent 2 staffs to check on the AC. After being checked, the water leak stopped for only a couple of minutes, then it started again. It happened (the off and then on again) for like 3 times within 45 mins. I asked for a room changed, but they said there's no other room available that night. Finally at around 12.25 am the water leak stopped, the staffs asked me to call them if the water happen to leak again. And it did! At 12.45 am the water leak start all over again. I call the room service again, telling them that the water started to leak again but they do not have to show up at my room again because I just want to go to sleep. I said that I'd turn off the AC, but would see their manager first time in the morning for a complaint! (So yes, we slept without AC that night!)</i></p>

(lanjut)

Tabel I.2 Keluhan Pengunjung Hotel A Situs Traveloka (lanjutan)

No	Responden	Tanggal	Keluhan
7	Arnold I.P.	18 Desember 2019	<i>This hotel is not like what we used to expected. Small room, broken Air Conditioner, bad connection, etc... really regretted to believe the rating. Haha</i>
8	Fanny W.	10 Agustus 2018	<i>staff are seem new or training, asked for the menu, they don't even know what its is, answers the question are all not sure, need training to deal with the customers, room and decor are nice</i>
9	Andri M.G.	14 Agustus 2018	<i>Bathroom not clean at all. The floor of bath up also still dirty. In the room have no trash can. We choose this hotel because near from our attending wedding party. The breakfast nice we like it.</i>
10	Norman S,	20 November 2021	<i>Kamar mandinya kotor, banyak lumut, handukunya sudah buluk dan bernoda, lantainya lengket tidak keset. Dltanya pagi sarapan jam berapa tapi resepsionis malah bilang tidak ada sarapan, padahal saya pesan kamar dengan sarapan, akhirnya sarapan diantar dengan menu yang jauh sekali dari standar. Pinjam setrika katanya akan diberikan pagi, tapi tidak ada yang datang.</i>
11	Tyas S.	22 Oktober 2018	<i>Had a bad experience with the housekeeping. He knocked my door too loud then tried to open it from outside, while I was inside. Very rude! The food also less variety, the WiFi sucks!</i>
12	Omar M.	27 Juni 2018	<i>Raise up the fast response & services.</i>

(lanjut)

Tabel I.2 Keluhan Pengunjung Hotel A Situs Traveloka (lanjutan)

No	Responden	Tanggal	Keluhan
13	Kristina M.N.S.	31 Agustus 2018	Petugas resepsionis tidak profesional sama sekali, buat kesalahan tetapi pengunjung yang diminta bertanggung jawab.
14	Muhammad Q.K.	29 Maret 2019	Lokasi hotel nyaman untuk menjadi tempat beristirahat, hanya saja jika untuk menikmati makanan yang tersaji tidak ada ketertarikan. Pelayanan yang kurang ramah dan kurangnya profesionalitas dalam melayani tamu.
15	Maya H.	11 April 2021	Hmm..gimana ya..ada istilah ada harga ada rupa. Untuk harga 200-300 ribu, fasilitas kamar sudah oke sih, ada tv kabel juga. Hanya kamar yang view jalan raya, berisik suara kendaraan. Kebersihan kamar kurang harap ditingkatkan, lantai masih berdebu, ada rambut di lantai dan di spre. Jadi berpikir ini bedcover dan spre, diganti baru buat setiap tamu tidak ya, apalagi di masa covid gini. Baunya juga seperti bekas orang huhu. Sarapan asli standar banget, mending cari makan pagi di luar.
16	Feni D.A.	15 Oktober 2018	Cuma security saja yang baik, yang lain menyebalkan. saya pesan kamar smoking room, eh ternyata semua kamarnya tidak boleh untuk ngerokok, terus saya baru tahu kalau breakfast hanya untuk 1 orang karena setiap saya, menginap di hotel breakfast pasti dikasih untuk 2 orang, intinya mengecewakan.

(lanjut)

Tabel I.2 Keluhan Pengunjung Hotel A Situs Traveloka (lanjutan)

No	Responden	Tanggal	Keluhan
17	Aria P.	4 Juli 2018	Ini yang ke-3 kalinya menginap di Hotel A. Saat check in jam 2 siang, kamar yang seharusnya di lantai 3 belum siap, akhirnya dipindahkan di lantai 1 dekat receptionist. Jam 3 subuh terdengar suara printer ke dalam kamar, sehingga terbangun, mengganggu tidur. Sarapan pun tidak seperti dulu, kurang variatif.
18	Fafa H.	23 Oktober 2018	saya sudah lebih dari 7x menginap disini tapi pengalaman menginap di tanggal 21 kemarin membuat saya berpikir lagi untuk kembali menginap disini.
19	Eko P.S.	14 Maret 2020	Tiga malam menginap komplain tidak diselesaikan dengan baik padahal sangat sederhana tetapi mengganggu yaitu toiletnya bau pesing terutama klosetnya.
20	Richardus A.S.	31 Desember 2018	Parkiran sempit sekali, kamar kecil tidak sesuai foto karena plafon rendah, tidak ada guling, handuk harus diminta, bau dan tidak wangi, air shower kecil sekali dan pemanas kadang hidup kadang mati. Saat breakfast staf cuek, tidak ada menyapa atau komunikasi, kami datang sarapan jam 09.30 tersisa hanya nasi dan mendoan, semuanya kosong, telur pun dibilang habis. 10 menit kemudian coffee sudah diangkut semua, padahal masih mau santai. Kelebihan hanya satu, mobil dicucikan security walaupun kita tidak minta dicucikan.

(lanjut)

Tabel I.2 Keluhan Pengunjung Hotel A Situs Traveloka (lanjutan)

No	Responden	Tanggal	Keluhan
21	Muhammad F.	18 November 2018	Jatah breakfast hanya buat seorang. Saya datang berdua jadi kena charge 60.000. Kenapa di infokan setelah beres makan, seharusnya pada saat check-in. Saat ditanya hampir 50% pengunjung mengalami itu. Kalau sudah banyak kejadian gitu harusnya pebih diperhatikan dong biar tidak terulang.
22	Lucky F.	9 May 2018	Makanan tidak bervariasi, rasanya pun hambar, handuk tidak bersih. Resepsionis kurang ramah
23	Robby S.	13 Maret 2022	Kamar sama harga sama, tapi perlakuan customer yang datang memakai motor dan mobil berbeda. Andaikan motor juga dicucikan sama-sama jauh-jauh ke Bandung.:(.
24	Immalia D.	13 Juli 2019	Kami memesan untuk 1 double bed tapi di resepsionis tidak ada permintaan maaf untuk tidak tersedianya double bed, Kamar tidak di sapu karena masih banyak rambut-rambut di lantai bantal sudah terlalu tipis, handuk sepertinya harus di make-over, Shower kamar mandi sempat tidak bagus mancurnya hanya sedikit tapi pelayanan dari room boynya cepat tanggap dan saya pinjam ketel untuk air panas di servis dengan baik, Untuk breakfast bubur kacang hijaunya seperti basi sudah asam dan untuk pilihan menunya tidak banyak dengan harga high season per tanggal 6 july. Semoga Hotel A lebih baik lagi. Terima kasih.

(lanjut)

Tabel I.2 Keluhan Pengunjung Hotel A Situs Traveloka (lanjutan)

No	Responden	Tanggal	Keluhan
25	Budi W.M.	27 Maret 2018	AC di kamar bocor, minta penggantian keset karena basah bocoran AC lama.
26	Yudith S.N.	18 Juni 2018	Junior suite tidak sesuai dengan foto... tidak lengkap... Pelayanan kurang cepat.
27	Apriani N.	9 May 2018	Saya pesan double bed, tapi pas sampai adanya twin bed. Saya sudah kasih catatan saat booking padahal. Tidak ada hair dryer, tidak ada teko pemanas, Handuknya sudah sangat dekil, dan bed sheetnya banyak bercak kotoran. Ambienalnya lumayan, kamar saya menghadap bukit. Untuk sarapan standar. Front-linernya ramah, tapi dia merangkap juga sebagai pengantar makan, saat itu saya pesan makanan untuk di antar ke kamar.
28	Fransisco B.	5 Desember 2017	Kedua kali menginap di Hotel A, dan tidak menyenangkan, heater untuk membuat kopi dan teh tidak ada, waktu ditanyakan, pihak hotel beralasan semuanya sedang dipakai. Air shower di kamar mandi sangat sangat kecil, butuh waktu lama untuk bisa mendapat air panas, dengan kondisi shower yg sangat kecil. Waktu pertama kali menginap pun air panas di kamar mandi tidak ada sama sekali. Sepertinya hotel ini tidak mendengarkan complain dari customer. Security di depan selalu bermain handphone dan tidak aware dengan kendaraan yg mau keluar atau masuk.

(lanjut)

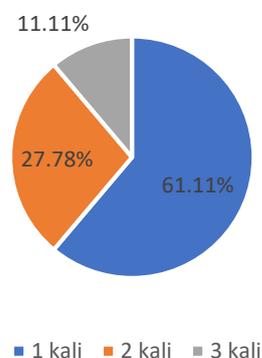
Tabel I.2 Keluhan Pengunjung Hotel A Situs Traveloka (lanjutan)

No	Responden	Tanggal	Keluhan
29	Arief P.	24 Desember 2017	Pelayanan kurang sigap. Saat sarapan harus nunggu pelayan
30	Silmy A.	17 May 2018	Secara keseluruhan ok. Kebersihan dan makanan ok, cuma pelayanannya kurang.

(Sumber : Traveloka, 2022)

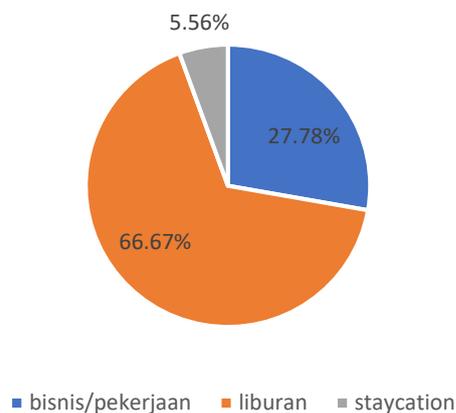
Kemudian dilakukan juga wawancara terhadap pihak manajer Hotel A. Menurut beliau memang terdapat keluhan-keluhan yang didapatnya baik itu dari pembicaraan secara langsung ataupun dari OTA. Dalam hal ini menurutnya, orang yang menginap di Hotel A banyak juga yang menyampaikannya secara langsung melalui komunikasi lisan. Kemudian untuk keluhan tamu, ada juga yang memang tidak bisa mereka *handle* seperti kalau pada malam hari terdapat motor yang lewat sangat kencang dan berisik. Menurutnya, kebanyakan dari sisi *service* yang kurang memuaskan bagi mereka seperti air panas tidak nyala, AC tidak dingin, dan lain sebagainya.

Selain melakukan observasi melalui *online travel agent* (OTA) dan wawancara pada pihak Hotel A, dilakukan wawancara terhadap 18 orang responden yang pernah menginap di Hotel A. Tujuan dari wawancara tersebut yaitu untuk melakukan validasi akan keluhan yang diberikan melalui OTA dan hasil wawancara melalui pihak Hotel A. Wawancara yang dilakukan tentu ditujukan pada pengunjung yang sudah setidaknya satu kali menginap di Hotel A. Gambar I.4 menunjukkan rekapitulasi kunjungan pengunjung Hotel A.



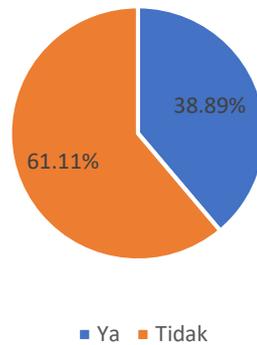
Gambar I.4 Frekuensi Kunjungan Pengunjung Hotel A

Berdasarkan data hasil wawancara terhadap 18 orang pengunjung, terdapat 11 orang diantaranya atau sebesar 61,1% sudah pernah mengunjungi Hotel A sebanyak 1 kali, 5 orang diantaranya atau sebesar 27,78% sudah pernah mengunjungi Hotel A sebanyak 2 kali, dan 2 orang di antaranya atau 11,11% sudah mengunjungi Hotel A sebanyak 3 kali. Hal tersebut menunjukkan pengunjung yang menginap di Hotel A merupakan pengunjung baru dan bukan merupakan pengunjung yang seringkali menginap di Hotel A sehingga dapat dikatakan kalau Hotel A sudah cukup dikenal di masyarakat. Namun rendahnya jumlah pengunjung yang kembali ke Hotel A mengindikasikan bahwa terdapat permasalahan terkait kepuasan pengunjung pada Hotel A. Gambar I.5 menunjukkan profil dari tujuan pengunjung menginap di Hotel A dari 18 pengunjung.



Gambar I.5 Tujuan Pengunjung Menginap di Hotel A

Pada Gambar I.5 tersebut menunjukkan bahwa mayoritas dari pengunjung yang menginap adalah memiliki tujuan untuk berlibur yaitu sebanyak 12 pengunjung atau sebesar 66,67%. Kemudian pengunjung yang menginap dengan tujuan bisnis/pekerjaan yaitu sebanyak 5 pengunjung atau sebesar 27,78%, dan pengunjung yang memiliki tujuan *staycation* adalah sebanyak 1 orang atau 5,56%. Kemudian pengunjung tersebut kembali ditanyakan mengenai keinginan kembali untuk menginap di Hotel A. Gambar I.6 menunjukkan rekapitulasi frekuensi keputusan pengunjung untuk menginap kembali di Hotel A.



Gambar I.6 Rekapitulasi Frekuensi Keputusan Pengunjung di Hotel A

Berdasarkan Gambar I.6 tersebut menunjukkan bahwa frekuensi pengunjung untuk menginap kembali masih tergolong rendah yaitu hanya 7 responden atau 38,89% yang menjawab ingin kembali untuk menginap di Hotel A. Adapun terdapat alasan yang dimiliki pengunjung hotel ingin kembali menginap di Hotel A. Tabel I.3 menunjukkan rekapitulasi alasan pengunjung ingin kembali menginap di Hotel A.

Tabel I.3 Alasan Pengunjung Ingin Kembali Menginap di Hotel A

No	Keluhan	Frekuensi
1	Lokasi hotel dekat dengan tempat wisata	2
2	Lokasi hotel dekat dengan tempat kuliner	4
3	Tidak memiliki pilihan lain (urusan bisnis)	1

Berdasarkan rekapitulasi pada Tabel I.3 tersebut, pengunjung yang ingin menginap kembali karena didasarkan lokasi hotel yang cukup strategis dan terdapat urusan bisnis sehingga tidak memiliki pilihan lain untuk menginap di hotel sekelas Hotel A. Kemudian wawancara dilakukan dengan menanyakan alasan pengunjung tidak ingin kembali untuk menginap pada Hotel A. Berdasarkan Gambar I.6 terdapat 13 orang atau 61,1% yang menjawab tidak ingin kembali menginap di Hotel A. Tabel I.4 menunjukkan alasan pengunjung tidak ingin kembali untuk menginap di Hotel A.

Tabel I.4 Alasan Pengunjung Tidak Ingin Kembali Menginap di Hotel A

No	Keluhan	Frekuensi
1	Tempat sampah yang sangat kecil	1
2	Kualitas air panas kurang begitu kencang	2
3	Lahan parkir agak sempit	2
4	Kamar mandi kurang bersih	3

(lanjut)

Tabel I.4 Alasan Pengunjung Tidak Ingin Kembali Menginap di Hotel A (lanjutan)

No	Keluhan	Frekuensi
5	Fasilitas Teko listrik tidak ada	1
6	Tempat tidur agak kotor	2
7	AC kurang dingin	2

Berdasarkan Tabel I.4 tersebut secara keseluruhan dari 11 responden yang menjawab tidak ingin kembali menginap di Hotel A, terdapat 7 keluhan dengan 13 alasan. Alasan yang dikeluhkan oleh pengunjung tersebut baik dari OTA, wawancara dengan pihak Hotel A maupun dengan pengunjung Hotel A, secara mayoritas berhubungan erat dengan kepuasan pengunjung. Keluhan yang disampaikan pengunjung tersebut cukup relevan karena pengunjung yang menginap sudah seringkali berlibur ke Bandung dan mayoritas dari rata-rata pengunjung yang menginap di Hotel A adalah sebanyak satu kali sehingga ketika layanan yang diterima oleh pengunjung dirasa kurang memuaskan, pengunjung dapat secara wajar tidak ingin menginap kembali atau dapat beralih ke hotel lain.

Maka dari itu untuk mengatasi permasalahan yang sudah dijabarkan tersebut, pada penelitian ini dapat menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) untuk mengetahui atribut mana yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung Hotel A. Menurut Tontini dan Picolo (2010), metode IGA adalah metode yang menggunakan analisis kuadran, hal tersebut dimana metode ini membandingkan antara tingkat ketidakpuasan konsumen terhadap sebuah atribut ketika atribut yang dijalankan berada pada performansi yang rendah dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap sebuah atribut ketika atribut yang dijalankan berada pada performansi yang tinggi. Tentu dalam menggunakan metode IGA ini diperlukan penentuan atribut apa saja yang dibutuhkan pada industri perhotelan. Atribut-atribut yang digunakan dalam IGA dapat menggunakan atribut dalam LODGSERV. Hal tersebut karena atribut LODGSERV mengandung atribut-atribut yang sudah disesuaikan dan dibutuhkan pada industri perhotelan. Menurut Keith dan Simmers (2013), metode LODGSERV adalah instrumen yang terperinci, bersifat komprehensif, dan siap untuk digunakan.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung yang diberikan Hotel A saat ini?

2. Apa saja prioritas atribut yang perlu diperbaiki oleh Hotel A berdasarkan metode IGA?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada Hotel A untuk meningkatkan kepuasan pengunjung?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, diperlukan pemberian batasan masalah dan asumsi. Batasan masalah diperlukan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan, tidak terlalu meluas dan dapat terfokus pada masalah yang ada dengan ruang lingkup yang akan diperbaiki. Berikut merupakan batasan yang diterapkan pada penelitian ini.

1. Usulan yang diberikan pada penelitian ini tidak sampai ke tahap implementasi namun hanya berupa pemberian rancangan usulan perbaikan terhadap Hotel A.
2. Responden yang digunakan pada penelitian ini merupakan orang yang pernah menginap di Hotel A minimal 1 kali.
3. Usulan perbaikan yang diberikan tidak memperhitungkan biaya yang diperlukan.

Kemudian asumsi penelitian perlu ditetapkan agar permasalahan yang ada tidak terlalu kompleks karena faktor – faktor yang timbul di dunia nyata. Asumsi yang digunakan pada penelitian ini yaitu tidak terjadi perubahan kondisi yang berarti pada Hotel A selama penelitian berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah hal-hal yang ingin dicapai atas penelitian yang dilakukan. Tujuan tersebut didasarkan pada rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya sehingga tujuan akan menjawab rumusan masalah. Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang dilakukan.

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung saat ini yang diberikan Hotel A.
2. Mengetahui prioritas atribut yang perlu diperbaiki oleh Hotel A berdasarkan metode IGA.
3. Memberikan usulan perbaikan kepada Hotel A untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan tentu diharapkan dapat memberikan dampak yang positif akan penelitian yang dilakukan. Penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat untuk berbagai kalangan. Kalangan yang dimaksud adalah pihak perusahaan atau Hotel A, pengembangan keilmuan, bahkan untuk peneliti sendiri. Berikut merupakan manfaat yang diperoleh dari penelitian ini.

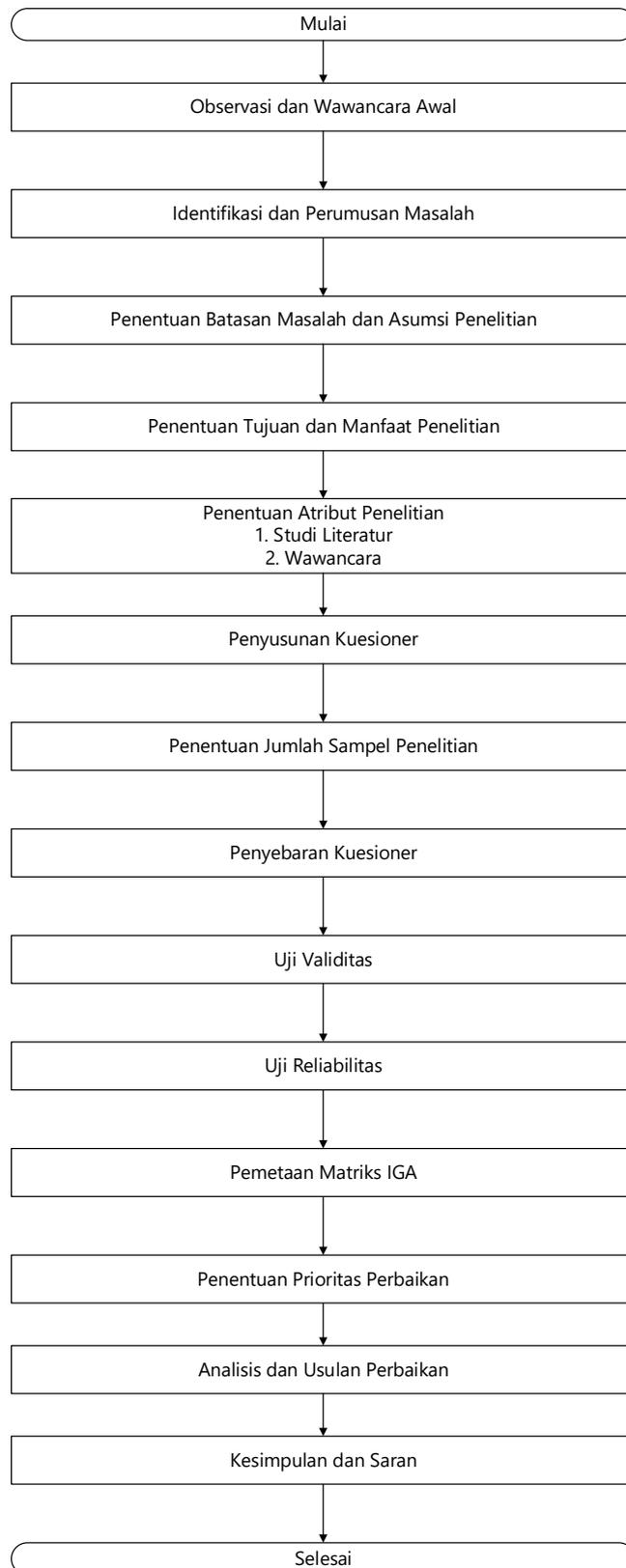
1. Manfaat yang diperoleh bagi pihak perusahaan atau Hotel A yaitu hasil penelitian yang dilakukan dapat digunakan oleh Hotel A dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung sehingga diharapkan tingkat okupansi dari Hotel A dapat meningkat.
2. Manfaat yang diperoleh bagi pengembangan keilmuan yaitu hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya yang memiliki topik serupa dan dapat menambah wawasan terkait penyelesaian masalah dalam bidang jasa. Tentunya dengan adanya referensi, pengembangan keilmuan dapat mengembangkan kembali model yang digunakan pada penelitian ini.
3. Manfaat yang diperoleh bagi peneliti yaitu dapat membantu peneliti dalam menerapkan keilmuan Teknik Industri terutama ilmu yang terkait penyelesaian masalah dalam bidang jasa. Kemudian peneliti dapat menambah wawasan untuk menyelesaikan permasalahan dalam bidang jasa.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan tahapan atau langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Metodologi penelitian dapat memberikan gambaran secara runtut dari awal hingga akhir sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik. Adapun Gambar 1.8 merupakan *flowchart* metodologi penelitian. Berikut merupakan penjelasan untuk setiap tahapan dari metodologi penelitian yang dibuat.

1. Observasi dan Wawancara Awal

Pada tahap awal dilakukan observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu pada Hotel A. Pada tahap ini dilakukan juga wawancara terhadap pihak Hotel A. Tentu hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan gambaran awal dari situasi dan kondisi yang terdapat pada Hotel A.



Gambar I.7 *Flowchart* Metodologi Penelitian

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Identifikasi dan perumusan masalah dilakukan setelah melakukan observasi dan wawancara awal. Pada tahap identifikasi dilakukan pengumpulan data untuk membuktikan dugaan masalah yang terjadi pada tahap observasi dan wawancara awal. Pengumpulan data yang dilakukan dengan tujuan untuk mencari akar masalah yang terjadi pada Hotel A. Kemudian dilakukan perumusan masalah untuk menentukan fokus dari permasalahan yang ingin diselesaikan.

3. Penentuan Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Penentuan batasan masalah perlu dilakukan dengan tujuan agar penelitian lebih terfokus dan cakupan penelitian tidak terlalu luas. Adapun selain batasan masalah, asumsi penelitian perlu dilakukan dengan tujuan agar usulan yang berikan untuk Hotel A dapat lebih mudah dan spesifik.

4. Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penentuan tujuan diperlukan agar penelitian yang dilakukan dapat tergambar secara jelas arahnya. Tujuan yang digunakan pada penelitian yaitu untuk menjawab perumusan masalah yang telah ditentukan. Kemudian pada proses penelitian, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak seperti peneliti, Hotel A, dan pengembangan keilmuan.

5. Penentuan Atribut Penelitian

Sebelum melakukan perancangan kuesioner, dilakukan penentuan atribut. Atribut tersebut diperoleh dengan menggunakan studi literatur dan wawancara. Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan hasil jurnal penelitian, buku, ataupun website yang terpercaya. Atribut yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan studi literatur yaitu LODGSERV. Selain itu dilakukan wawancara terhadap pihak Hotel A ataupun pengunjung Hotel A untuk mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi terhadap kepuasan pengunjung.

6. Penyusunan Kuesioner

Setelah melakukan penentuan atribut penelitian, dilakukan perancangan penyusunan kuesioner. Tujuan penyusunan kuesioner yaitu untuk mengumpulkan data kepuasan pengunjung terhadap Hotel A. Kuesioner tersebut ditujukan untuk pengunjung yang setidaknya pernah menginap di Hotel A minimal satu kali.

7. Penentuan Jumlah Sampel Penelitian

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner, penentuan jumlah sampel dengan menggunakan teknik *sampling* yang tepat sangat dibutuhkan. Hal tersebut

bertujuan agar jumlah sampel yang diperoleh dapat mewakili populasi atau dapat menggambarkan kondisi Hotel A yang sebenarnya.

8. Penyebaran Kuesioner

Setelah dilakukan penentuan jumlah sampel, langkah berikutnya kuesioner yang telah dirancang dapat disebarakan kepada pengunjung Hotel A. Penyebaran kuesioner akan terus dilakukan hingga mencapai target sampel yang telah ditetapkan.

9. Uji Validitas

Setelah mendapatkan hasil dari penyebaran kuesioner yang disebarakan kepada pengunjung Hotel A, langkah selanjutnya adalah dapat dilakukan uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa tepat alat ukur yang digunakan ketika mengukur suatu data. Dalam hal ini apabila terdapat atribut yang tidak valid maka atribut tersebut tidak layak untuk masuk ke dalam perhitungan selanjutnya dalam penelitian.

10. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa tepat alat ukur mendapatkan hasil yang konsisten pada jangka waktu tertentu. Dalam hal ini jika hasil kuesioner tidak *reliable*, maka diperlukan penyebaran kuesioner kembali.

11. Pemetaan Matriks IGA

Setelah data yang diuji terbukti *reliable* dan *valid*, langkah selanjutnya data tersebut dapat diolah menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Atribut LODGSERV akan dipetakan pada matriks IGA yang terbagi dalam empat kuadran.

12. Penentuan Prioritas Perbaikan

Setelah atribut LODGSERV dipetakan, dapat dilakukan penentuan prioritas perbaikan. Penentuan prioritas perbaikan tersebut dapat dilihat pada hasil matriks IGA sehingga perbaikan yang dihasilkan dapat memberikan efek kepada kepuasan pengunjung.

13. Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada tahapan ini akan dilakukan analisis terhadap pengolahan data yang telah dilakukan. Analisis yang dilakukan dapat dilakukan analisis terhadap matriks IGA. Pada hasil matriks IGA tersebut dapat diketahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada Hotel A. Kemudian akan diberikan usulan perbaikan untuk

membantu perbaikan atribut yang perlu diperbaiki sehingga kepuasan pengunjung Hotel A dapat tercapai.

14. Kesimpulan dan Saran

Tahapan ini merupakan tahapan terakhir dari metodologi penelitian yang dilakukan. Pada kesimpulan akan menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan sehingga penelitian dapat dikatakan berhasil. Kemudian akan diberikan saran untuk Hotel A dan saran untuk Pihak Hotel A dan peneliti selanjutnya yang memiliki topik serupa.